



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan sebagai suatu hal atau cara atau hasil melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi, sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat Negara. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok sesuai tata cara yang telah ditetapkan.

Inu Kencana Syafii (2017: 136) mendefenisikan Pelayanan adalah sala satu fungsi administasi karena memang pelayanan itu paling utama dalam ketatalaksanaan ilmu administasi Negara, kemudian menurut Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan peraturan perundang-undangan.

tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2006:6).

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pelayanan publik memiliki tiga unsur, yaitu Unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah. Unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- i. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- ii. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- iii. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- iv. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- v. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.
- vi. Ekonomis, sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan
 - a. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
 - b. kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
 - c. ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.
- vii. Keadilan yang merata, prinsip ini mengandung arti cakupan/ jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- viii. Ketepatan waktu, sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penerapan prinsip ini ketepatan waktu ini hal – hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.
- b. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan / atasan langsung

2.2 E – Government

E – government adalah merupakan mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet dengan tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Manfaat e – government menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Ricardus Eko Indrajit (2006:4 – 10) yaitu:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja, efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
- b. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep good corporate governance.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktifitas sehari-hari.
- d. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan-perubahan yang global dan trend yang ada.
- e. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber – sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak – pihak yang berkepentingan
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak – pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses penga,bilan berbagai kebijakan secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, Negara- Negara maju memandang bahwa implementasi e-government yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu Negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu Negara selain tidak dapat ditunda – tunda , harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah susteru kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistic, yang pada akhirnya akan memberikan atau mendatangkan keunggulan kompetitif secara nasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Konsep e-government berkembang, karena adanya 3(tiga) pemicu utama:

- a. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu- isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, perdagangan bebas dan lain sebagainya menjadi hal utamayang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia.
- b. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat berbagai belahan dunia dalam hitungan detik.
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industry swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya

Ketiga aspek diatas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada.

Adapun Visi e- Government berkembang atas tiga kecenderungan yaitu:

- a. Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahannya untuk melakukan transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih kanal akses, baik yang sifatnya tradisional maupun yang paling modern, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerja sama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya
- c. Pemerintah dalam hal ini berperan sebagai koordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud.

Berdasarkan hal tersebut, maka sudah seyakinya apabila sebuah Negara memiliki visi e- government nya masing- masing dengan karakteristiknya dan cita – cita bangsanya, untuk menyusun suatu visi yang baik, biasanya harus dipahami terlebih dahulu elemen- elemen yang harus dikandung dalam visi tersebut.

2.1 Efektivitas

Sondang P Siagian (2007 : 24) mendefinisikan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa atas kegiatan yang dijalankan. Efektivitas dalam hal ini menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

efektivitas menurut Sedarmayanti (2013:59) bahwa Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai.

Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat, karena efektivitas merupakan ukuran yang menjadikan program yang dijalankan efektif atau tidak.

1.2 Ukuran Efektivitas

Keluaran (output) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (output) tidak berwujud (intangible) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (outcome) seringkali tidak dapat diketahui dalam angka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja (judgement), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan efektif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun kriteria atau ukuran pencapain tujuan efektifitas atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2007:77), yaitu:

- a. Kejelasan Tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan Strategi pencapain tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “ pada jalan “ yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementor tidak tersesat dalam pencapain tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan – tujuan dengan usaha – usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang Matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan Program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program- program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya Sarana Prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan organisasi.

- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem Pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektifitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sedangkan Ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2013:60) yaitu:

- a. Input, yaitu merupakan dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil.
- b. Proses, efektivitas dapat diwujudkan apabila memerlukan proses produksi yang mempunyai kualitas Karen dapat mempengaruhi pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan.
- c. Hasil, hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi .
- d. Produktivitas, adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien.

Dari uraian – urain mengenai ukuran efektivitas diatas, maka ukuran merupakan indikator dari efektivitas suatu tujuan dimana standar akan terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan pada tingkatan sejauhmana sebuah organisasi, program, kegiatan melaksanakan fungsi – fungsi secara optimal.

Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kota Pekanbaru adalah ukuran seberapa baik suatu kegiatan oleh pelayanan organisasi yang mencakup upaya peningkatan pelayanan dalam pengurusan administrasi pertanahan yang dilaksanakan oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip-prinsip dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria menurut (Sedarmayanti, 2013:60) berikut ini :

- a. Input
- b. Proses produksi
- c. Hasil (output)
- d. Produktivitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian pengertian efektivitas yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas berarti tercapainya sasaran, target, tujuan dengan menggunakan waktu sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya tanpa mengabaikan mutu. Efektivitas menjadi sebuah konsep yang penting dalam suatu organisasi karena efektivitas memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi untuk mencapai sasarannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

1.3 Administrasi Pertanahan

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan dan pembinaan organisasi. Sedangkan pertanahan adalah suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan manusia. Sehingga didapatkan definisi administrasi pertanahan secara bahasa adalah suatu usaha dari kegiatan dari suatu organisasi dan pengaturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan pemerintah di bidang pertanahan dengan mengerahkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku

Dewasa ini, tertib administrasi pertanahan dalam kenyataannya masih banyak penguasaan tanah yang belum dilandasi alat bukti yang benar. Disamping itu, administrasi pada kantor pertanahan ada yang belum tertib, yang ditandai dengan terjadinya sertifikat hak tanah ganda, buku tanah hilang, buku tanah dipalsukan, pelayanan lamban dan sebagainya. Khusus pelayanan hak dan sertifikat tanah perlu ditingkatkan tetapi tetap harus memperhatikan kepastian hukumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayan yang cepat tetapi tidak dilandasi penelitian yang cermat terhadap riwayat tanah dapat menimbulkan permasalahan dikemudian hari.

Pengembangan sistem dan manajemen administrasi pertanahan diharapkan menghasilkan adanya kepastian hukum terhadap hak milik atas tanah. Di samping itu, kegiatan ini dapat meningkatkan pelayanan pertanahan bagi masyarakat secara efektif oleh setiap pemerintah, khususnya pemerintah daerah (pelaksana Reforma Agraria) berdasarkan pada peraturan dan kebijakan pertanahan yang berlaku secara nasional. Administrasi pertanahan membantu pemindahan penguasaan tanah serta kebijakan pertanahan menjadi manajemen pertanahan, yaitu pengaturan tata ruang lingkungan masyarakat. Administrasi pertanahan, baik formal maupun informal, mencakup suatu kisaran sistem dan proses yang luas, yang beberapa diantaranya berkaitan dengan penguasaan tanah,

sementara beberapa lainnya lebih berkaitan dengan manajemen pertanahan

Tujuan administrasi pertanahan adalah :

- a. Meningkatkan jaminan kepastian hukum hak atas tanah.
- b. Meningkatkan kelancaran pelayanan kepada masyarakat.
- c. Meningkatkan daya hasil guna tanah lebih bermanfaat bagi kehidupan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Ruang lingkup administrasi pertanahan yaitu :

- a. Penatagunaan tanah. Menurut Pasal 1 butir 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Penatagunaan Tanah, penatagunaan tanah adalah sama dengan pola pengelolaan tata guna tanah yang meliputi penguasaan, penggunaan dan pemanfaatan tanah yang berwujud konsolidasi pemanfaatan tanah melalui pengaturan kelembagaan yang terkait dengan pemanfaatan tanah sebagai satu kesatuan sistem untuk kepentingan masyarakat secara adil.
- b. Penataan penguasaan tanah. Kegiatan penataan penguasaan tanah merupakan suatu upaya untuk mengatur pemberian status hukum atas tanah yang diarahkan agar pemanfaatannya dapat mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Kegiatan pendataan penguasaan dan pemilikan tanah yang meliputi identifikasi tanah negara dan identifikasi penguasaan dan pemilikan tanah pertanian. Untuk membantu masyarakat golongan ekonomi lemah telah dilaksanakan perombakan struktur penguasaan tanah melalui landreform.
- c. Pengurusan hak tanah. Untuk memperoleh kepastian hak dan kepastian hukum atas tanah yang dimilikinya, telah dilakukan kegiatan pemberian sertifikat tanah secara masal melalui kegiatan Proyek Operasi Nasional Pertanahan (Prona) yang dibiayai melalui dana APBN ataupun swadaya masyarakat. Untuk mempercepat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan pelayanan administrasi pertanahan, telah mulai dilakukan pemotretan udara kawasan kota dalam upaya menunjang pengadaan data dasar pertanahan bagi penghitungan pajak bumi dan bangunan (PBB) di daerah perkotaan. Pada akhir kegiatan pelayanan ini ditingkatkan dengan dukungan sistem informasi pertanahan

- d. Pengukuran dan pendaftaran tanah. Pelayanan kegiatan penataan pertanahan ditambah lagi cakupannya dengan melaksanakan pengukuran: pendaftaran dan penerbitan sertifikat tanah transmigran, dan tanah yang diperuntukkan bagi perkebunan, peternakan, perikanan, perumahan, dan tanah wakaf. Peta pendaftaran tanah yang pengukuran dan pemetaannya dilaksanakan melalui kegiatan terestris dan fotogrametris.

Manfaat administrasi pertanahan adalah:

- a. Memberikan jaminan atas kepastian hak, maksud semakin jelas penentuan hak milik seseorang akan mempermudah untuk orang tersebut mempertahankan haknya atas klaim dari orang lain.
- b. Stabilitas sosial, catatan publik yang tepat akan melindungi dari pengunjingan mengenai kepemilikan yang sah (bila nantinya ada yang menggugat), dan membantu menyelesaikan masalah-masalah lain dengan cepat sejak batasan dan kepemilikan tanah dibuat.
- c. Kredit, catatan publik akan mengurangi ketidakpastian informasi melalui pemberian kewenangan pada kreditor untuk menentukan apakah peminjam potensial telah memiliki hak untuk pemindahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hak yang diminta menurut apa yang diminta sebagai jaminan peminjam.

- d. Proses perbaikan lahan, pembaharuan jaminan atas kepastian hak pemilik akan menaikkan kecenderungan seseorang untuk mencari keuntungan ketika akan berinvestasi pada bangunan, peralatan atau perbaikan infrastruktur termasuk pengukuran perlindungan lahan. Cara kredit yang sudah diperbaiki menyediakan sumber daya keuangan yang bisa mempengaruhi nilai lahan.
- e. Produktivitas, faktor-faktor seperti nilai guna, perpindahan lahan, kepemilikan, pembangunan, hak atas tanah dan lain-lain dikombinasikan untuk meyakinkan bahwa lahan itu sedang berkembang menuju nilai dan manfaat yang terbaik, misalnya, pertanian komersil dilakukan oleh petani yang cerdas untuk mendapatkan keuntungan dan lahan lebih. Beda dengan petani biasa yang tidak bisa mengembangkan lahannya.
- f. Likuiditas, ketika hak kepemilikan sudah dapat legalitas formal aset-aset tersebut bisa ditukar dengan cepat dalam skala besar dan pada harga yang rendah. Pada negara-negara berkembang, mayoritas hak kepemilikan dalam status informal, oleh karena itu mereka tidak dapat memasuki tempat pasaran formal sebagai aset yang bisa dinegosiasikan. Kemajuan teknologi merupakan salah satu cara untuk mengakses basis data dalam upaya terwujudnya pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik (e-Gov).

1.4 Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional

Defenisi secara umum system informasi manajemen adalah sebuah system manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dab pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. System ini menggunakan perangkatkeras da perangkat lunak computer, prosedur pedoman, model manajemen, dan keputusan dan sebuah data base.

Menurut Donald W. Krober 1984 : 232 Dalam Dr. Deni Darmawan dan Kunkun Nur Fauzi (2013 : 7) Sistem Informasi manajemen mendukung terhadap aktivitas penegelolaan data informasi terutama berkaitan dengan sumber informasi, ketetapan informasi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis. Hal-halyang bisa dikerjakan oleh sistem informasi tentu saja terkait dengan kemampuan yang dapat dilakukannya, antara lain menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antarorganisasi yang murah, akurat dan cepat, mempercepat pengetikan, penyuntingan, dan pembiayaan yang jauh lebih murah daripada pengerjaan secara manual.

Sistem informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi bagi manajemen dalam semua tingkatan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan bagi manajemen, maka analisis untuk perancangan sistem haruslah memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh manajemen Pengembangan dan analisis sistem informasi pada suatu organisasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang akan dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi dan penghematan biaya perolehan informasi.

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat telah merambah ke berbagai sektor termasuk pertanahan. Meskipun bidang pertanahan merupakan bidang yang sangat penting, akan tetapi adopsi teknologi informasi relatif tertinggal. Sebagai contoh, dari sebagian banyak kantor pertanahan diseluruh Indonesia belum seluruhnya mengadopsi sistem komputerisasi. Masih banyak kantor pertanahan di tanah air yang masih menggunakan sistem analog dan kebanyakan masih bersifat *paper oriented*.

Salah satu usaha dalam pengembangan administrasi pertanahan untuk mengoptimalkan tugas-tugas pelayanan pertanahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yakni pembangunan dan pengembangan komputerisasi kantor pertanahan (KKP). Kantor Pertanahan merupakan basis terdepan dalam kegiatan pelayanan. Maka dari itu, dikembangkan model pelayanan yang berbasis on-line dalam pengurusan administrasi pertanahan.

Berdasarkan Badan Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional Badan Pertanahan pada Pasal 1 huruf b, ditugaskan untuk membangun dan mengembangkan Sistem Informasi Pertanahan Dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS). Tujuan SIMTANAS adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di bidang Pertanahan. Secara eksternal SIMTANAS bertujuan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses mendapatkan informasi dari sisi waktu, biaya, tenaga, dan prosedur. Secara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

internal tujuan SIMTANAS adalah membantu pejabat struktural dalam memperoleh informasi tentang kinerja kantor berupa laporan secara cepat, akurat, dan aktual karena dikerjakan oleh sistem (bukan SDM) dan membangun kedisiplinan seluruh pegawai untuk memelihara dan konsisten terhadap aplikasi KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan) yang sudah dibangun BPN RI sehingga kualitas informasi pada SIMTANAS terjaga tetap cepat, akurat, dan aktual. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2015–2019 telah mengidentifikasi permasalahan yang menjadi fokus yang strategis untuk ditangani kementerian salah satu permasalahan strategisnya adalah terkait administrasi pertanahan dalam penataan ruang dan penataan pertanahan. Upaya penataan ruang dan penataan pertanahan memerlukan ketersediaan data dasar dan informasi yang akurat dan rinci. Dengan demikian, pola pemanfaatan ruang dapat disusun secara lebih tepat dalam mencerminkan kebutuhan pembangunan di masa datang. Data dasar yang tepat dan rinci penting bagi administrasi pertanahan dalam kegiatan pendaftaran tanah, penentuan batas yang tegas dan akurat, identifikasi tanah negara, serta pemberian status hukum atas tanah.

Program pemerintah terkait pengembangan administrasi pertanahan dikenal dengan Catur Tertib Pertanahan, yaitu Tertib Hukum Pertanahan, Tertib Administrasi Pertanahan, Tertib Penggunaan Tanah, dan Tertib Pemeliharaan Tanah dan Kelestarian Lingkungan Hidup. Untuk mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan dilakukan dengan menyelenggarakan pendaftaran tanah yang bersifat *rechts cadaster*. Terselenggaranya pendaftaran tanah dengan baik merupakan dasar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dan perwujudan tertib administrasi di bidang pertanahan. Untuk mewujudkan tertib administrasi pertanahan, setiap bidang tanah dan satuan rumah susun termasuk peralihan, pembebanan, dan hapusnya hak atas bidang tanah dan hak milik atas satuan rumah susun wajib didaftar. Segala bentuk pelayanan yang dikeluarkan BPN merupakan implementasi dari salah satu sapta tertib pertanahan yaitu tertib administrasi pertanahan. Tertib administrasi pertanahan merupakan usaha ataupun kegiatan manajemen pertanahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan Pemerintah di bidang pertanahan. Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 277 tahun 2012 tentang Sapta Tertib Pertanahan indikator pelaksanaan tertib administrasi pertanahan adalah menjalankan Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) secara konsisten serta mengembangkan KKP ini. Tentunya dengan dijalankannya KKP ini dapat meningkat pola pelayanan pertanahan serta dapat mencegah hal-hal yang tidak diinginkan. Pola pelayanan yang berbasis komputerisasi dengan KKP ini tentunya memiliki tingkat akuntabilitas yang lebih tinggi, misalnya saja dalam hal pemetaan tanah. Sistem komputerisasi ini dapat menyimpan peta tanah dalam jumlah yang lebih banyak dan juga mengurangi penyimpanan secara manual atau paperless.

2.7 Pandangan Islam terhadap Konsep Penelitian

Di era globalisasi ini, perkembangan ilmu dan teknologi sangatlah cepat. Sebuah penemuan dan inovasi memberikan kontribusi yang lebih tinggi terhadap munculnya produk-produk baru yang memudahkan pekerjaan manusia. Ilmu adalah teknologi yang mampu memberikan kemungkinan munculnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
Universitas Islam Sumatera Utara
Sultan Syarif Hassan Riau

berbagai penemuan – penemuan rekayasa dan ide – ide. Adapun teknologi adalah terapan atau aplikasi dari ilmu yang ditunjukkan dalam hasil yang nyata yang lebih canggih dan dapat mendorong manusia untuk berkembang lebih maju lagi. sebagai umat islam kita harus menyadari bahwa dasar – dasar filosofi untuk mengembangkan ilmu dan teknolog itu bisa dikaji dan digali dalam Al- Qur'an sebab kitab suci ini banyak mengupas keterangan- keterangan mengenai ilmu pengetahuan dan teknologi.

Firman Allah dalam surat Al- Mujadalah ayat 11 berbunyi sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا قِيْلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوْا فِى الْمَجٰلِسِ فَلَفَسَّحُوْا يَفْسَحِ اللّٰهُ لَكُمْ
وَإِذَا قِيْلَ اَنْشُرُوْا فَاَنْشُرُوْا يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِيْنَ اٰتُوْا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ
وَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرٌ

Artinya: “Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Teknologi adalah terapan atau aplikasi dari ilmu yang dapat ditunjukkan dalam hasil nyata yang lebih canggih dan dapat mendorong manusia untuk berkembang lebih maju. Sebagai umat islam kita harus menyadari bahwa dasar – dasar filosofi untuk mengembangkan ilmu dan teknologi itu bisa dikaji dan digali dalam Al – Qur'an sebab kitab suci ini banyak mengupas keterangan – keterangan mengenai ilmu pengetahuan dan teknologi.

2.8 Defenisi Konsep

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan, kelompok, atau individu. Untuk mendapatkan batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang diteliti, maka penulis mengemukakan defenisi dari beberapa konsep yang digunakan, yaitu:

- a. pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagai sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Sistem dalam lingkup informasi didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan atau sasaran. Komponen-komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan informasi untuk tujuan membantu perencanaan, pengendalian, koordinasi dan pengambilan keputusan organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Rahmat Novian / 2012	Implementasi kebijakan system Informasi dan manajemen pertanahan Nasional (SIMTANAS) Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	Kantor BPN Kota Pekanbaru	Tujuan Penelitian, Lokasi Penelitian, jenis penelitian bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Judul, manfaat dan teori dalam penelitian
2	Fadilla Putri Wahyu/ 2015	Tata cara pendaftaran tanah wakaf pada kantor pertanahan kota Pekanbaru	Kantor BPN Kota Pekanbaru	Lokasi Penelitian Jenis penelitian bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Judul Rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian dan teori penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Dhaji Harsono/ 2009	Implementasi Kebijakan pertanaan Nasional (SIMTANAS) di kantor pertanahan Kabupaten Jepara	Kantor BPN Kota Pekanbaru	Tujuan, Jenis penelitian bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Judul,Lokasi Penelitian, Rumusan masalah dan teori penelitian
---	---------------------	--	---------------------------	---	---

2.9 Konsep Operasional

Indikator adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur sautu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut. Selanjutnya konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah berpedoman kepada Undang – Undang No. 5 Tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok – pokok Agraria, Untuk mengukur Implementasi dari Undang – Undang No. 5 Tahun 1960 tentang system informasi manajemen pertanahan di Kota Pekanbaru. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah mengenai Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan menggunakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Tabel 2.2
Indikator Penelitian

Tabel Penelitian	Indikator
Efektivitas Pelayanan (Sondang P. Siagian 2013:77).	1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
	2. Kejelasan Strategi pencapaian tujuan
	3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
	4. Penyusunan program yang matang
	5. Tersedianya sarana prasarana
	6. Pelaksanaan efektif dan efisien
	7. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik

2.10 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan uraian atau pertanyaan yang menggambarkan kejelasan penelitian secara keseluruhan. Untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam bentuk gambar dibawah ini.

Tabel 2.3

